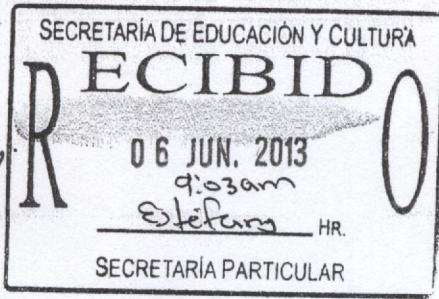




SCG



13010777

2013 AÑO DE LA SALUD, EDUCACIÓN Y DEPORTE

SECRETARÍA

S-1110-2013

Hermosillo, Sonora, a 31 de mayo de 2013.



416.54.022000000
10 JUN 2013

Asunto: Validación manuales de procedimientos.

MTRO. JORGE LUIS IBARRA MENDIVIL
Secretario de Educación y Cultura
Presente.-

De conformidad con el artículo 26, apartado B, fracción XI de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora, hago de su conocimiento que una vez revisados los Proyectos de Manual de Procedimientos de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Educación y Cultura que a continuación se describen:

- Subsecretaría de Educación Básica
- Dirección General de Informática

Cumplen con las políticas y lineamientos expedidos en la materia por esta Dependencia, por lo que se validan los documentos electrónicos correspondientes, mismos que se encuentran integrados al Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos, sin embargo se le exhorta a que realice lo conducente para que el resto de las Unidades Administrativas de la Secretaría integren al sistema su respectivo Manual de Procedimientos.

Para darle cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 de la Ley antes citada, se deberá mantener actualizada la información a través del mismo sistema; así mismo deberá publicar los manuales en los términos de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN."
EL SECRETARIO

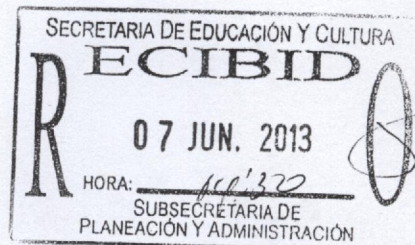
CARLOS TAPIA ASTIAZARÁN

"2013: Año de la Salud, la Educación y el Deporte en Sonora"



Secretaría de la
Contraloría General

C.c.p. Archivo
RAP/JOP/CAMG



Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora,
Sistema de Gestión de Calidad Certificado por
American Trust Register, S. C., en los procesos de Gestión Interna
Núm. de Certificado: ATR0177
Vigencia de Certificación: 13-12-2014
Norma de Referencia: NMX-CC-9001-IMNC-2009

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL
CENTRO DE GOBIERNO, EDIFICIO HERMOSILLO, SEGUNDO NIVEL.
COMONFORT Y PASEO RÍO SONORA, TEL. (662) 217 25 17, 217 18 85, FAX 217 18 40
HERMOSILLO, SONORA, MÉXICO. | www.egeson.gob.mx

UN NUEVO SONORA



SCG

Manual de Procedimientos

Dirección General de Informática

mayo 2013

Manual de Procedimientos

Dirección General de
Informática

Elaboró

Titular de la Unidad Administrativa

Presentó

Titular de la Dependencia o Entidad

Validó

Carlos Tapia Astiazarán
Secretario de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
S-1110-2013 de fecha 31/05/2013".

Contenido

- I. Introducción
- II. Objetivo del Manual
- III. Red de Procesos
- IV. Lista Maestra
- V. Presentación de los procedimientos
 - Listado de Procedimientos

Introducción

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, dentro de la Secretaría de Educación y Cultura, del Gobierno del Estado de Sonora, al conformar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que realiza la Dirección General de Informática.

Los mecanismos y normas que regulan el quehacer de esta Unidad Administrativa, son las que se describen en este manual, procurando darse una visión amplia de las actividades, procesos y bases normativas que se aplican.

Se describen para cada una de las áreas de trabajo los procedimientos que la integran.

Cabe aclarar que el contenido de este manual es un reflejo de la forma de operación actual, por lo que está sujeto a las modificaciones que se deriven de la dinámica de cambio de las disposiciones normativas, así como los cambios que se propongan dentro del marco normativo de los programas de simplificación y modernización administrativa que se implementen en un futuro.

Objetivo del Manual

Contar con una guía de operación y de funcionamiento de todas aquellas operaciones y actividades que se realizan al interior de la Dirección General de Informática, unificando con ello criterios que permitan llegar al logro de los objetivos y metas propuestos por la Dirección General de Informática.



RED DE PROCESOS

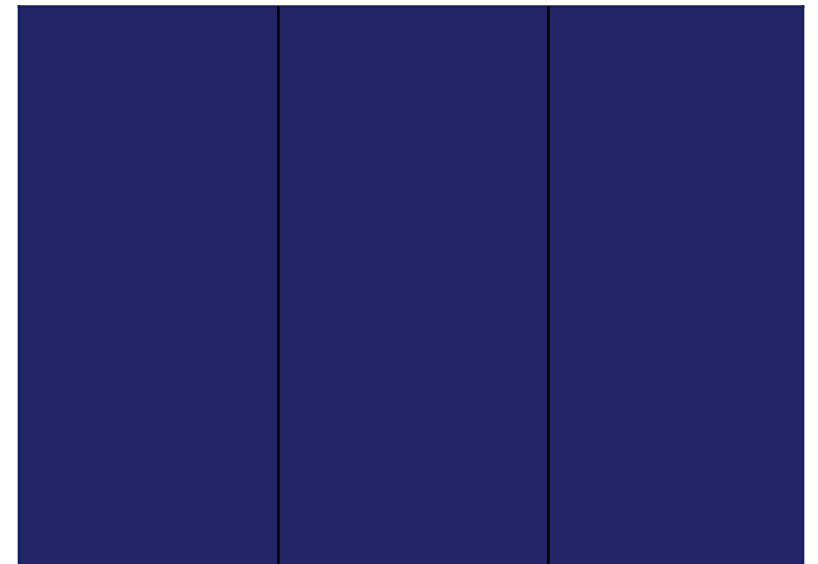
Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

Fecha de Elaboración	Hojas
05/03/2013	Hoja 1 de 3
Código de la Red	
08-DGI-RP/Rev.00	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
3.1	C	1	01	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	De Soporte	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Sistemas y Portales Web	# de sistemas desarrollados / # de sistemas requeridos	01	Desarrollo de Aplicaciones	Nuevas Aplicaciones y Portales Web	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Personal Administrativo y Docente
3.1	C	1	01	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	De Soporte	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Sistemas y Portales Web	# de sistemas desarrollados / # de sistemas requeridos	02	Mantenimiento de Aplicaciones	Mantenimiento y Soporte Técnico	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Personal Administrativo y Docente
3.1	C	1	02	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de servicios realizados / # de servicios requeridos	03	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Soporte a los sistemas operativos. Soporte a las comunicaciones.	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Personal Administrativo
3.1	C	1	03	Soporte y Producción de Nómina Federal	De Soporte	Director de Soporte Técnico de Nómina Federal	Soporte Técnico	# de soportes otorgados / # de soportes requeridos	04	Soporte y Producción de Nómina Federal	Soporte Técnico	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Dirección General de Recursos Humanos
3.1	C	1	04	Soporte Técnico de Nómina Estatal	De Soporte	Director de Soporte Técnico de Nómina Estatal	Soporte Técnico	# de soportes otorgados / # de soportes requeridos	05	Soporte Técnico de Nómina Estatal	Soporte técnico	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Dirección General de Recursos Humanos

3.1	C	1	02	Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de servicios realizados / # de servicios requeridos	06	Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Resguardo de información.	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Personal programador de sistemas.
3.1	C	1	05	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	07	Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Mantenimiento de Aulas de Tecnología.	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Centros Escolares
3.1	C	1	05	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	08	Garantía de Aulas de Tecnología	Garantía del Equipo Aulas de Tecnología. Reparación del Equipo Aulas de Tecnología.	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Centros Escolares
3.1	C	1	05	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	09	Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Centros Escolares
3.1	C	1	05	Soporte Informático a Aulas de Tecnología	De Soporte	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	Mantenimiento a la infraestructura tecnológica	# de escuelas atendidas / total de escuelas	10	Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Mantenimiento de Enciclomedias Tipo ASA. Soporte Técnico de Enciclomedias Tipo ASA.	# de productos otorgados / # de productos requeridos	Centros Escolares



Catálogo de Macroprocesos	
1	La Calidad y Mejoramiento Continuo del Sistema Educativo
2	La Pertinencia de la Educación con el Empleo
3	La Administración Escolar del Sistema Educativo
4	Acceso, Garantía de permanencia y Éxito Escolar
5	La Valoración Social y Promoción de la Profesionalización del Magisterio
6	La Educación para la Vida y el Trabajo
7	La Descentralización de Funciones y el Desarrollo Regional
8	El Desarrollo Cultural y Deportivo en la Educación
9	Planeación y Administración de la Gestión Interna

Catálogo de Facultades	
A	Operación Educativa
B	Coordinación y Política Educativa
C	Fomento a la Cultura, Investigación, Recreación
D	Ejecución de Normatividad Educativa y Cultura
E	Planeación y Control Administrativo
F	Política, Programas Educativos y Capacitación

Elaboró	Revisó	Validó
C.P. René Manuel Escalante Sánchez	Ing. Joaquín García Romero	Mtro. Jorge Luis Ibarra Mendivil



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender las peticiones de desarrollo de nuevas aplicaciones solicitadas por los distintos clientes de la Secretaría, que permitan lograr los objetivos de control de la Institución.

II.- ALCANCE

Todas las áreas que requieran automatizar sus procedimientos

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DIN: Dirección General de Informática.
DADS: Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas.
SGD: Sistema de Gestión Documental.
ConSis: Control de Sistemas.

Nuevas Aplicaciones: Todos los sistemas, publicaciones y módulos de algún sistema existente que se crean para eficientar los procesos administrativos de la Secretaría.

Desarrollo: Proceso de Creación de Aplicaciones, que incluye todas las etapas de un ciclo de desarrollo (análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación).

Petición: Oficio, memorándum y/o minuta de reunión con acuerdo de solicitud de una aplicación.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC
Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

V.- POLITICAS

1. Cuando las peticiones se realicen mediante minuta, se deberá turnar a la Dirección General de Informática, para que ésta sea ingresada al Sistema de Gestión Documental.

2. En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.

3. Siempre se explicará el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas respecto a los resultados.

4. A partir del registro de solicitudes en el ConSis y durante todo el desarrollo de sistemas, se registran todos los avances que requiere el proceso, al momento de hacerlos efectivo, con el fin de que se forme un completo expediente del proyecto.

5. Cualquier integrante de la DADS puede registrar una solicitud en el ConSis, si ésta es mediante correo electrónico o por teléfono. Si es mediante documento, ésta debe ser previamente registrada en el SGD por la DIN, turnada a la DADS y después capturada en el ConSis por esta misma área.

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

6. Se realizarán pruebas en conjunto con el usuario a fin de comprobar resultados de la aplicación hasta lograr la correspondencia con lo solicitado.

7. Cuando hay cambio de personal externo (cliente) se debe hacer una reunión con el nuevo personal para revalidar los requisitos.

8. Si el cliente quiere modificar los requisitos al final del procedimiento de mantenimiento o de desarrollo de sistemas, se debe indicar que primero se va a liberar la parte que se determinó en el análisis y después de esto se iniciará con un nuevo proceso; a menos que este cambio afecte la funcionalidad del sistema.

9. Cuando hay cambio de personal interno, se debe capacitar al nuevo integrante, para que cuanto antes se continúe con los trabajos. De igual forma, se realiza reunión con el cliente para informar del movimiento de personal y efectuar cualquier modificación que se requiera, ya sea en los requisitos o en el cronograma.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P01-F01/Rev.00

Cronograma de actividades

08-DGI-P01-F02/Rev.00

Requisitos del Cliente y Etapas del Desarrollo

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P01-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo del Procedimiento Desarrollo de
Aplicaciones

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	PERSONAL DE LA DADS	<p>1.Vinculación de peticiones.</p> <p>1.1.Recibe petición. La petición pasa automáticamente a ser pendiente de la DADS para iniciar su trámite.</p> <p>1.2. El director de la DADS analiza petición en conjunto con el personal que potencialmente vayan a participar en el proyecto.</p> <p>a “¿Autoriza o rechaza petición?” a Si autoriza, pasa al punto 2.1 a No autoriza, pasa al punto 8.</p>	ConSis
2	DIRECTOR DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS	<p>2. Seguimiento de peticiones.</p> <p>2.1. Designa al responsable(s) del proyecto.</p>	ConSis
03	JEFE DE DEPARTAMENTO	<p>3. Análisis de la aplicación.</p> <p>3.1. Define equipo de trabajo.</p> <p>3.2. Convoca a reunión con el cliente para especificar las necesidades y propuestas.</p> <p>3.3. Analiza el proyecto.</p> <p>3.4. Elabora plan de trabajo para el desarrollo de la nueva aplicación.</p> <p>3.5. Diseña el proyecto en conjunto con su equipo.</p>	<p>Lista de asistencia Minuta de junta Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo ConSis</p>
04	ANALISTA DE SISTEMAS	<p>4. Diseño y desarrollo de la aplicación.</p> <p>4.1. Diseña y crea las Bases de Datos.</p> <p>4.2. Desarrolla el módulo n+1 del sistema.</p> <p>4.3. Punto de revisión interna del sistema.</p>	<p>Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo Diagrama de bloques Diagrama general de bases de datos ConSis</p>
05	JEFE DE DEPARTAMENTO	<p>5. Presentación al cliente.</p> <p>5.1. Revisa el sistema previo a la presentación con el cliente.</p> <p>5.2. Verifica el sistema junto con el cliente.</p> <p>a “¿Pasa la etapa de verificación?” a Si, pasa al punto 5.3. a No, pasa a 6.1</p> <p>5.3 Valida el sistema junto con el cliente</p> <p>a “¿Pasa etapa de validación?” a Si, pasa a 6.2 a No, pasa al punto 6.1.</p>	<p>Diagrama entidad-relación Cronograma de actividades Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo Lista de asistencia Minuta de junta ConSis</p>

06	ANALISTA DE SISTEMAS	<p>6. Realización de ajustes al sistema.</p> <p>6.1. Realiza ajustes al proyecto.</p> <p>“Terminados los ajustes necesarios, pasa al punto 5.1”</p> <p>a “¿El proyecto ha sido terminado?”</p> <p>a Si, pasa al punto 6.2.</p> <p>a No, pasa a 4.2</p> <p>6.2. Elabora manual del usuario.</p> <p>6.3. Capacita al cliente.</p> <p>6.4. Informa al jefe del departamento la aceptación del proyecto por el cliente.</p> <p>6.5. Libera el sistema para inicio de operaciones.</p>	Manual de usuario Lista de asistencia Formato de requisitos del cliente y etapas de desarrollo ConSis
07	JEFE DE DEPARTAMENTO	<p>7. Elaboración del expediente técnico.</p> <p>7.1. Integra el expediente técnico de la aplicación desarrollada.</p> <p>7.2. Informa al Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas la aceptación del proyecto.</p>	Expediente Técnico
08	<p>DIRECTOR DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS</p> <p>DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA</p>	<p>8. Elaboración de respuesta.</p> <p>8.1. Redacta oficio y/o memorandum dirigido al cliente.</p> <p>8.2. Envía el documento al Director General de Informática.</p> <p>a “Firmada y autorizada la respuesta”</p> <p>8.3. Registra asunto finalizado en el SGD.</p> <p>8.4. Envía documento de respuesta al cliente.</p>	Oficio y/o Memorandum de Respuesta SGD
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Ing. Paloma Adela Corella
Romero

Revisó:

Ing. Francisco Martín Morales
Núñez

Aprobó:

Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Petición ConSis	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
02	Lista de asistencia	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
03	Minuta de junta	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
04	Cronograma de Actividades	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
05	Requisitos del cliente y etapas de desarrollo	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
06	Diagrama de bloques	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
07	Diagrama general de bases de datos	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
08	Diagrama entidad -relación	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
09	Manual de usuario	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
10	Oficio	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desarrollo de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P01/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe petición?			
2	¿Designa al responsable(s) del proyecto?			
3	¿Convoca a reunión con el cliente para especificar las necesidades y propuestas?			
4	¿Elabora plan de trabajo para el desarrollo de la nueva aplicación?			
5	¿Diseña y crea las Bases de Datos?			
6	¿Desarrolla el módulo n+1 del sistema?			
7	¿Revisa el sistema previo a la presentación con el cliente?			
8	¿Valida el sistema junto con el cliente?			
9	¿Elabora manual del usuario?			
10	¿Capacita al cliente?			
11	¿Libera el sistema para inicio de operaciones?			
12	¿Integra el expediente técnico de la aplicación desarrollada?			
13	¿Envía documento de respuesta al cliente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender en tiempo y forma todas aquellas solicitudes de mantenimiento pertinentes, a los sistemas implementados en la Secretaría de Educación y Cultura.

II.- ALCANCE

Todos los sistemas implementados en la SEC que requieran mantenimiento para su óptimo funcionamiento .

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DIN: Dirección General de Informática.
DADS: Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas.
SGD: Sistema de Gestión Documental.
ConSis: Control de Sistemas

Mantenimiento: Todas aquellas modificaciones que impliquen contenido, código fuente, estructura de bases de datos y/o diseño de un sistema de información ya implementado, así como el procesamiento de datos y la instalación de aplicaciones (servicios).

Petición: Oficio, memorándum, correo electrónico, llamada telefónica y/o minuta de reunión con acuerdo de solicitud de mantenimiento.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.
Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

V.- POLITICAS

1. En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
 2. Si la solicitud de mantenimiento se realiza mediante oficio, la respuesta será dada por el mismo medio, en cualquier otro caso, la respuesta será el Reporte de Atención de Servicios y/o correo electrónico.
 3. Si el servicio solicitado no excede de 10 días hábiles para ser llevado a cabo, no será necesario elaborar el formato de etapas de desarrollo ni el cronograma de actividades.
 4. A partir del registro de solicitudes en el ConSis y durante todo el mantenimiento de sistemas, se registran todos los avances que requiera el proceso, al momento de hacerlos efectivo, con el fin de que se forme un completo expediente técnico del proyecto.
 5. Cualquier integrante de la DADS puede registrar una solicitud en el ConSis, si ésta es mediante correo electrónico o por teléfono. Si es mediante documento, ésta debe ser previamente registrada en el SGD por la DGI, turnada a la DADS y después capturada en el ConSis por esta misma área.
- IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME**
6. Se realizarán pruebas en conjunto con el usuario a fin de comprobar resultados de la aplicación hasta que ésta sea de conformidad con el cliente.
 7. Cuando hay cambio de personal externo (cliente) se debe hacer una reunión con el nuevo personal para revalidar los requisitos.
 8. Si el cliente quiere modificar los requisitos al final del procedimiento de mantenimiento o de desarrollo de sistemas, se debe indicar que primero se va a liberar la parte que se determinó en el análisis y después de esto se iniciará con un nuevo proceso; a menos que este cambio afecte la funcionalidad del sistema.
 9. Cuando hay cambio de personal interno, se debe capacitar al nuevo integrante, para que cuanto antes se continúe con los trabajos. De igual forma, se realiza reunión con el cliente para informar del movimiento de personal y efectuar cualquier modificación que se requiera, ya sea en los requisitos o en el cronograma.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
Clave de Formato/Instructivo 08-DGI-P02-F01/Rev.00		Nombre del Formato/Instructivo Reporte de Atención de Servicios	
VII.- ANEXOS			
Clave de Anexo 08-DGI-P02-A01/Rev.00		Nombre Diagrama de Flujo del Procedimiento de Mantenimiento de Aplicaciones	
VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	PERSONAL DE LA DADS	<p>1. Vinculación de peticiones.</p> <p>1.1. Recibe petición. La petición pasa automáticamente a ser pendiente de la DADS para iniciar su trámite.</p> <p>1.2. El director de la DADS analiza petición en conjunto con el personal que potencialmente vayan a participar en el proyecto.</p> <p>“¿Autoriza o rechaza petición?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si autoriza, pasa al punto 1.4 <p>1.3. No autoriza, pasa al punto 8.</p> <p>1.4. Define responsable del proyecto.</p> <p>1.5. El responsable del proyecto canaliza la petición a su equipo de trabajo mediante el ConSis.</p>	<p>ConSis</p> <p>Correo electrónico</p>
02	ANALISTA DE SISTEMAS	<p>2. Ejecución del mantenimiento.</p> <p>2.1. Establece contacto con el cliente.</p> <p>2.2. Determina en conjunto con el cliente los requisitos necesarios para el mantenimiento.</p> <p>“¿El mantenimiento tarda más de 10 días hábiles?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 2.3. - No, pasa al punto 2.5. <p>2.3. Llena el Formato de Etapas de Desarrollo y el Cronograma de Actividades.</p> <p>2.4. Informa al cliente la programación del mantenimiento.</p> <p>2.5. Realiza el mantenimiento.</p> <p>2.6. Realiza las pruebas.</p> <p>2.7. Establece contacto con el cliente para validación de cambios.</p> <p>“¿Pasa la etapa de validación?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 2.8. - No, pasa al punto 2.5. <p>2.8. Notifica al Jefe de Departamento la terminación del mantenimiento.</p>	<p>Formato de Requisitos Del Cliente y Etapas de Desarrollo</p> <p>Cronograma de Actividades</p> <p>Reporte de Atención de Servicios</p>
03	JEFE DE DEPARTAMENTO	<p>3. Integración del expediente</p> <p>3.1. Integra al expediente las evidencias correspondientes.</p> <p>3.2. Da respuesta al cliente.</p>	<p>Expediente Técnico Electrónico en ConSis</p> <p>Oficio, Reporte de Atención de Servicios y/o Correo Electrónico</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Ing. Paloma Adela Corella
Romero

Revisó:

Ing. Francisco Martín Morales
Núñez

Aprobó:

Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Petición ConSis	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
02	Correo electrónico	Jefe de departamento	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
03	Requisitos Del Cliente y Etapas de Desarrollo	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
04	Cronograma de Actividades	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
05	Reporte de Atención de Servicios	Jefe de departamento	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
06	Expediente Electrónico en ConSis	Jefe de departamento	Electrónico	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	
07	Oficio	Director de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Papel	2 años	Dirección de Análisis y Desarrollo de Sistemas	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P02/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe petición?			
2	¿Designa al responsable(s) del proyecto?			
3	¿Determina en conjunto con el cliente los requisitos necesarios para el mantenimiento?			
4	¿Realiza el mantenimiento?			
5	¿Realiza las pruebas?			
6	¿Establece contacto con el cliente para validación de cambios?			
7	¿Integra al expediente las evidencias correspondientes?			
8	¿Da respuesta al cliente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Proporcionar los servicios de mantenimiento y soporte a los sistemas operativos y comunicaciones	
II.- ALCANCE	
Desde la recepción de una petición de servicio de soporte y comunicaciones, hasta la resolución y su respuesta.	
III.- DEFINICIONES	
<p>SEC: Secretaria de Educación y Cultura. SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora DIN: Dirección General de Informática. SGD: Sistema de Gestión Documental Petición: Oficio, memorándum, correo electrónico. Sistema Operativo: Conjunto de programas o software. Mantenimiento: Trabajo o actividades programadas. Soporte: Actividad realizada en base a solicitud del cliente. SICTI: Sistema Integral de Control de Tecnologías Informáticas</p>	
IV.- REFERENCIAS	
<p>Reglamento Interior de la SEC. Manual de Organización de la Dirección General de Informática.</p>	
V.- POLITICAS	
<ol style="list-style-type: none"> Atención en base a autorización del Director General. Documentar los requisitos del cliente relacionados con el producto antes de ser atendidos. Atender los servicios requeridos por nuestros clientes locales, en un plazo no mayor de 16 hrs. laborables al primer contacto y dar solución en un plazo no mayor a 5 días, mientras no requiera un costo económico y tenga las facilidades técnicas para solventar la petición. Atender los servicios requeridos por nuestros clientes de las unidades regionales, conforme a la programación de visitas establecidas. Toda petición que tenga por su naturaleza 6 meses de antigüedad al concluirse, se permite dar una respuesta vía correo electrónico. Al recibir un equipo de cómputo se procederá a la verificación de la existencia de la información, en caso de tener acceso a la misma se realiza el respaldo y se restaurará el sistema operativo, aplicaciones básicas e información. Por lo contrario si no hay forma de acceder, se le informará al usuario la pérdida de la misma y se iniciará la restauración del sistema operativo y aplicaciones básicas utilizadas por el cliente. Cuando se realice el servicio de formateo de un equipo, el Ing. de soporte que lo realizará debe de solicitarle al usuario que le informe donde tiene ubicada la información de trabajo que le interesa respaldar, además de una notificación de aceptación de la misma para poder proceder al respaldo del perfil de usuario de Windows, así mismo la información adicional que se haya mencionado, de la cual el usuario es el responsable. Se considera como producto no conforme las siguientes situaciones: <ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte a sistemas operativos. Incumplimiento del servicio de mantenimiento y soporte a las comunicaciones. 	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P03-F01/Rev.00	Orden de Trabajo
08-DGI-P03-F02/Rev.00	Formato para identificar los equipos

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P03-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo del Procedimiento Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	Director General de Informática y/o Secretaria	<p>1. Vinculación de peticiones.</p> <p>1.1. Recibe petición y captura en SGD</p> <p>1.2. Analiza petición y vincula al área</p> <p>“¿Autoriza o rechaza petición?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si autoriza, pasa al punto 2.1 - No autoriza, pasa al punto 4.1 	Oficio y/o Memorando en SGD
02	<p>Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones y/o Secretaria</p> <p>Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones</p> <p>Secretaria</p> <p>Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones, Jefe de Departamento, Ing. de Soporte y/o Secretaria</p>	<p>2. Revisión de peticiones.</p> <p>2.1. Recibe petición de forma impresa, electrónica y/o telefónica.</p> <p>2.2. Analiza la petición.</p> <p>2.3. Designa al responsable(s) de dar el seguimiento a las peticiones.</p> <p>“¿La petición es de una unidad foránea?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 2.4 - No, Pasa al punto 2.5 <p>2.4. Gestiona el trámite de viáticos a la Dirección General de Administración y Finanzas.</p> <p>“¿Se autoriza el recurso para uso de viáticos?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 2.5 - No, pasa al punto 4.1 <p>2.5. Elabora y asigna Orden de Trabajo</p>	<p>Orden de Trabajo en el S.I.C.T.I (Alta)</p>

03	<p>Jefe de Departamento, Ing. de Soporte y/o Secretaria</p> <p>Jefe de Departamento y/o Ing. de Soporte</p>	<p>3. Ejecución de Ordenes de Trabajo y /o peticiones de atención.</p> <p>3.1. Recibe orden de trabajo en el sistema S.I.C.T.I.</p> <p>3.2. Contacta al cliente y verifica la petición de servicio.</p> <p>“¿El problema se puede resolver en sitio?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 3.11 - No, pasa al punto 3.3 <p>3.3. Lleva el equipo al departamento de Sistemas Operativos y Comunicaciones.</p> <p>3.4. Etiqueta el equipo y lo resguarda mientras se soluciona la falla del equipo.</p> <p>3.5. Revisa la falla del equipo</p> <p>“¿Que tipo de Problema es?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Software, pasa al punto 3.11 - Hardware, pasa al punto 3.6 <p>3.6. Verifica si el equipo tiene garantía</p> <p>“¿Tiene Garantía el equipo?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 3.7 - No, pasa al punto 3.8 <p>3.7. Efectúa el tramite de Garantía.</p> <p>3.8. Verifica en el stock de informática.</p> <p>“¿Se cuenta con el componente que se requiere?”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si, pasa al punto 3.10 - No, pasa al punto 3.9 <p>3.9. Informar al cliente que no se cuenta con los componentes y que requieren adquirirlos y pasa al punto 3.12</p> <p>3.10. Proveer componentes necesarios para resolver la falla del equipo.</p> <p>3.11. Realizar las acciones pertinentes para dar seguimiento y resolver la petición.</p> <p>3.12. Entregar el equipo al cliente e informarle el seguimiento de su equipo.</p> <p>3.13. Registrar la baja de la orden de trabajo en el sistema S.C.I.T.I. y /o enviar seguimiento de la petición por correo electrónico.</p>	<p>Etiqueta de identificación de equipo</p> <p>Orden de Trabajo en el S.I.C.T.I. (Baja)</p>
----	---	---	---

04	<p>Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones y/o Secretaria</p> <p>Director General de Informática</p>	<p>4. Elaboración de respuesta.</p> <p>4.1. Redacta Oficio, Memorandum y / o Correo electrónico dirigido al cliente.</p> <p>4.2. Verifica el documento de respuesta.</p> <p>4.3. Envía el documento al Director General de Informática.</p> <p>"Firmada y autorizada la respuesta"</p> <p>4.4. Registra asunto finalizado en el SGD.</p> <p>4.5. Envía documento de respuesta al cliente.</p>	<p>Oficio, Memorandum y/o correo electrónico de respuesta</p>
05	Secretaria	<p>5. Elaboración de expediente de petición.</p> <p>5.1. Integra el expediente de la petición.</p> <p>5.2. Archiva el expediente</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Ingeniero de Soporte T.S.U.
Claudia J. Pérez Hernandez

Revisó:

Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio y/o Memorando en SGD	Secretaria	Electrónico y/o Papel	2 Años	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	
02	Orden de Trabajo en el S.I.C.T.I	Secretaria	Electrónico y/o Papel	2 Años	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	
03	Formato para identificar los equipos	Ing. de Soporte	Papel	Tramite	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte a los Sistemas Operativos y Comunicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P03/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe Orden de Trabajo en el sistema S.I.C.T.I.?			
2	¿Contacta al cliente y verifica la petición d servicio?			
3	¿Etiqueta el equipo y lo resguarda mientras se soluciona la falla del equipo?			
4	¿Informa al cliente que no se cuenta con los componentes y que requieren adquirirlos?			
5	¿Entrega el equipo al cliente e informarle el seguimiento de su equipo?			
6	¿Registra la baja de la orden de trabajo en el sistema S.I.C.T.I. y/o enviar el seguimiento de la petición por correo electrónico?			
7	¿Registra asunto finalizado en el SGD?			
8	¿Envía el documento de respuesta al cliente?			
9	¿Integra el expediente de la petición?			
10	¿Archiva el expediente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Producción de Nómina Federal

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaboración de nómina y cheques de remuneración salarial de personal administrativo y docente Federal.

II.- ALCANCE

Desde la descarga de Nómina, la impresión de cheques y generación de informes.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de Educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DGI: Dirección General de Informática.
SNTE 28: Sindicato Nacional de los trabajadores de la Educación. SECCION 28
ORGANISMO DE SERVICIOS: Seguro de Vehículos, ISSSTE y Vivienda.
TERCEROS: Crédito Educativo del Estado de Sonora, Molina Editores, Edilar, FASM, Larouse, Crédito lanix y Línea Magisterial.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.
Manual de Organización de la Dirección General de Informática.
Oficios en la materia emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.

V.- POLITICAS

1. Las actividades del proceso serán realizadas considerando al calendario de actividades de nómina.
2. El Calendario de Actividades de Nómina no es un documento inamovible, debido a que puede ser susceptible de cambios derivados de lineamientos ó actividades ajenas al alcance de este procedimiento.
3. Los registros de descuentos enviados por los Organismo de Servicios serán rechazados si se presenta las siguientes circunstancias a). Que el empleado no cuente con plaza activa en la quincena; b). Si el cheque generado al empleado no cuenta con suficiente liquidez; c), si los registros del descuentos son incorrectos d) si el empleado no existe en base de datos.
4. Las modificaciones a la programación y tablas del sistema serán realizadas en base de peticiones hechas por la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Si los descuentos enviados por los Terceros y Organismos de Servicios no se recibieran en las fechas marcadas en el calendario y en el formato correspondiente, no serán aplicados.
6. El medio de soporte de la información electrónica recibida debe ir acompañada de un oficio que contenga el nombre del archivo, concepto, número de registros y el importe. Una vez aplicada la información recibida, el medio de soporte se desecha.
7. Las entradas de Terceros no se cargan en el caso de nóminas complementarias, pero se aplican, en el momento en que la plaza le sea calculado un pago, cuando existan en el sistema descuentos pendientes por aplicar.
8. Se definió como producto no conforme cuando el cheque:
 - a. No es legible.
 - b. No contenga banda magnética completa.
 - c. Presenta corrimiento de tinta.
 - d. Formato incompleto de imprenta.
 - e. Cheque mal cortado o separado.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P04-F01/Rev.00

Bitácora de procesos

08-DGI-P04-F02/Rev.00

Control de descuentos

08-DGI-P04-F03/Rev.00

Control de cheques y recibos emitidos

08-DGI-P04-F04/Rev.00

Entrega de productos

08-DGI-P04-F05/Rev.00

Solicitud de servicios

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P04-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte y
Producción de Nómina Federal

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	DIRECTOR GENERAL DE INFORMATICA	1. Vinculación de peticiones. 1.1 Recibe oficio de petición y registra en el sistema. 1.2 Autoriza petición y turna al área correspondiente.	Oficio de petición con folio
02	DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO SECRETARIA	2. Atención a los requisitos del cliente. 2.1 Analiza la factibilidad de la solicitud del cliente. 2.2 Turna la solicitud al personal que le compete y supervisa el seguimiento de la solicitud en gestión. 2.3 Elabora respuesta a la solicitud del cliente.	Solicitud de servicios Oficio de respuesta a la petición
03	DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO ANALISTA PROGRAMADOR DIRECTOR SOPORTE TÉCNICO ESPECIALISTA EN TELEINFORMATICA Y ANALISTA PROGRAMADOR ANALISTA PROGRAMADOR	3. Recopilación de insumos de entrada para ejecución de cálculo de nómina. 3.1 Aplica descuentos a terceros y deducciones personales. "Si es Quincena Ordinaria" 3.2 Realiza descarga de productos e informes en medios magnéticos en sistema. 3.3 Genera reporte de contabilidad, productos e informes en medios magnéticos. 3.4 Genera archivos por tipo de pago.	Memorandum de entrega de terceros Control de descuentos Control de cheques y recibos
04	ANALISTA PROGRAMADOR ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO ANALISTA PROGRAMADOR	4. Impresión de cheques y/o recibos. 4.1 Solicita a la Administración de Formas los formatos de cheque y/o recibos. 4.2 Imprime nómina, contabilidades y reportes de producto. 4.3 Separa y corta los productos. 4.4 Envía las contabilidades por tipo de pago a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Recursos Financieros. 4.5 Registra los descuentos de terceros y envía a Recursos Humanos para su aceptación.	Entrega de Productos Control de descuentos
05	ANALISTA DE SISTEMAS MACROCOMPUTACIONALES	5. Protección de cheques federales y depósitos.	
06	ANALISTA DE SISTEMAS MACROCOMPUTACIONALES	6. Unión de los bancos	Bitácora de proceso
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Analista de Sistemas C.
Carmen Julia Nieves Morales

Revisó:

Director de Soporte Técnico de
Nómina Estatal Lic. Jesús
Urquides Tapia

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Producción de Nómina Federal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio de petición con folio	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
02	Solicitud de servicios	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
03	Oficio de respuesta a la petición	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
04	Memorandum de entrega de terceros	Secretaria	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
05	Control de descuentos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
06	Control de cheques y recibos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
07	Entrega de Productos	Administrativo Especializado	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	
08	Bitácora de Procesos	Analista Programador	Papel	2 años	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Federal	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Producción de Nómina Federal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P04/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe oficio de petición y registra en el sistema?			
2	¿Elabora respuesta a la solicitud del cliente?			
3	¿Aplica descuentos a terceros y deducciones personales?			
4	¿Realiza descarga en sistema de productos e informes en medios magnéticos?			
5	¿Genera archivos por tipo de pago?			
6	¿Separa y corta los productos?			
7	¿Envía las contabilidades por tipo de pago a la Dirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Recursos Financieros?			
8	¿Registra los descuentos de terceros y envía a Recursos Humanos para su aceptación?			
9	¿Protección de cheques federales y depósitos?			
10	¿Unión de los bancos?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar nómina de remuneración salarial y prestaciones del personal administrativo y docente de la Secretaría de Educación y Cultura.

II.- ALCANCE

Desde el cierre de captura de incidencias y hasta la apertura de incidencias para la siguiente quincena.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.

SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.

DGI: Dirección General de Informática.

SNTE 54: Sindicato Nacional de los trabajadores de la Educación. Sección 54

ISSSTESON: Instituto de Seguridad Social y de servicios para los Trabajadores del Estado de Sonora .

FOVISSSTESON: Fondo para la Vivienda de los Trabajadores al Servicio del Estado de Sonora .

ODP: Orden de pago

BD: Base de Datos.

PRT: Plan de Remuneración Total.

ORGANISMOS DE SERVICIOS: Crédito Educativo del Estado de Sonora, Molina Editores, Edilar, Larouse, Crédito Lanix, Caja de Ahorro, Seguro de Vehículos, Vivienda, Cooperativa, Seguros Magistral, Seguros Línea Magisterial, Editorial Letras, AVISA.

INCIDENCIAS: Son todos aquellos registros capturados en el módulo de movimientos de personal del sistema de nómina de HARWEB.

INFORMES CONTABLES: Son los documentos en los que se concentran las cifras del ejercicio presupuestal quincenal.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC.

Manual de Organización de la Dirección General de Informática.

Oficios en la materia emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.

V.- POLITICAS

1. Las actividades sustantivas del proceso serán realizadas de acuerdo al calendario de actividades de nómina.
2. El Calendario de Actividades de Nómina no es un documento inamovible, debido a que puede ser susceptible de cambios derivados de lineamientos ó actividades ajenas al alcance de este procedimiento.
3. Los registros de descuentos enviados por los Organismos de Servicios, serán rechazados si se presentan las siguientes circunstancias: a). Que el empleado no cuente con plaza activa en la quincena; b). si el cheque generado al empleado no cuenta con suficiente liquidez; c). si los registros del descuento son incorrectos.
4. Las modificaciones a la programación y tablas del sistema serán realizadas en base a peticiones hechas por la Dirección General de Recursos Humanos.
5. Se podrá iniciar el proceso de cálculo de nómina, sólo hasta que la Dirección de Personal Estatal haya realizado la revisión de la captura que proporciona el sistema.
6. Si los descuentos enviados por los Organismos de Servicios no se recibieran en las fechas marcadas en el calendario y en el formato correspondiente, se procederá aplicar los registros recibidos para la quincena inmediata anterior, con excepción de los correspondientes al Instituto de Crédito Educativo, Corporativo Lanix, Crédito Educativo SNTE, Clave 10, Clave 73, Editorial Letras y Molina Editores, los cuales no se aplicarán.
7. Se considera como producto no conforme las siguientes situaciones: Incumplimiento en requisitos de los registros necesarios para la impresión de cheques y en requisitos de informes contables.
8. Para la entrega de los informes contables el "tiempo" estará determinado por la fecha de pago de la quincena en turno, y no deberá ser posterior al día del pago de la misma; la "forma" se refiere a las características requeridas en el documento.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P05-F01/Rev.00

Bitácora de procesos

08-DGI-P05-F02/Rev.00

Control de descuentos

08-DGI-P05-F03/Rev.00

Entrega de Productos

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P05-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte Técnico de
Nómina Estatal

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	DIRECTOR GENERAL DE INFORMÁTICA	1. Vinculación de peticiones. 1.1 Recibe oficio de petición y registra en el sistema. 1.2 Autoriza petición y hace llegar al área correspondiente.	Oficio de petición
02	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	2. Recopilación de insumos de entrada. 2.1 Recibe de organismos de servicios descuentos a aplicar. 2.2 Incorpora deducciones de Organismos de Servicios. 2.3 Realiza cierre de captura. 2.4 Realiza afectación de movimientos de personal “Si existen movimientos rechazados” 2.5 Se recibe por parte de la Dirección de Procesos de Nómina la información corregida. 2.6 Realiza afectación de pagos y descuentos diversos. “Si existen movimientos rechazados” 2.7 La Dirección General de Recursos Humanos realiza las correcciones necesarias. 2.8 Realiza afectación de: terceros, datos personales, movimientos especiales y descuentos de terceros.	Control de descuentos Tabla CapTer
03	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	3 Ejecución del cálculo de nómina 3.1 Realiza cálculo previo. 3.2 Aplica auditoria de cálculo. Si existen líquidos negativos: 3.3 Ajusta descuentos para líquidos negativos.	Bitácora de procesos
04	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	4 Separación de archivos de bancos 4.1 Descarga archivos para separación de bancos. 4.2 Inspección de archivos para detección de inconsistencias 4.3 Separa Bancos. 4.3.1 Ejecuta proceso de separación de bancos. 4.3.2 Revisa resultados de separación de bancos.	Bitácora de procesos
05	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	5 Revisión de suficiencias presupuestales 5.1 Genera archivo para verificación de suficiencias. 5.2 Envía reporte a la Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado. 5.3 La Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado proporciona suficiencias.	Bitácora de procesos
06	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	6 Generación de información para impresión de cheques. 6.1 Asigna números de folio. 6.2 Graba información en disco 6.3 Envía información para impresión de cheques a la Dirección General de Recursos Humanos de la SEC. (La cual la hace llegar a la Dirección de Egresos del Gobierno del Estado).	Bitácora de procesos

07	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	7 Realización de cierre de captura. 7.1 Realiza cierre de quincena. 7.2 Realiza cambio de quincena.	Bitácora de procesos
08	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	8 Realización de apertura de captura para siguiente quincena. 8.1 Realiza apertura de quincena.	Bitácora de procesos
09	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	9 Generación de reportes para pago de nómina. 9.1 Genera, imprime y entrega reportes para pago de nómina.	Entrega de productos
10	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	10 Generación O.D.P. 10.1 Genera O.D.P. 10.2 La Dirección de Contabilidad del Gobierno del Estado revisa las O.D.P. 10.3 Imprime O.D.P. 10.4 Entrega O.D.P. a Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC. 10.5 La Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC entrega las O.D.P. a firma y las envía al Gobierno del Estado".	Bitácora de procesos Oficio de entrega de O.D.P
11	JEFE DE DEPARTAMENTO DE NÓMINA ESTATAL	11 Generación y envío de información para Organismos de Servicios y Contabilidad del Gobierno del Estado 11.1 Genera reportes para Organismos de Servicios. 11.2 Genera informes contables. 11.3 Envío de reportes para Organismos de Servicios	Entrega de productos
12	DIRECTOR DE NÓMINA ESTATAL	12 Generación de respaldo de nómina. 12.1 Copia archivos de resultados de nómina original a las carpetas de respaldo. 12.2 Copia archivos de resultados de nómina con PRT a las carpetas de respaldo.	Bitácora de procesos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Jefe de Departamento de
 Soporte T. de Nómina Estatal
 Lic. Guadalupe Amador Solís

Revisó:

 Director de Soporte Técnico de
 Nómina Estatal Lic. Jesús
 Urquides Tapia

Aprobó:

 Director General de Informática
 Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Oficio de petición	Director de Nómina Estatal	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	
02	Control de descuentos	Jefe de Departamento	Electrónico	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	
03	Tabla CapTer	Director de Nómina Estatal	Electrónico	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	
04	Bitácora de procesos	Director de Nómina Estatal	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	
05	Entrega de productos	Jefe de Departamento	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	
06	Oficio de entrega de ODP	Jefe de Departamento	Papel	1 año	Dirección de Soporte Técnico de Nómina Estatal	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Nómina Estatal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P05/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe oficio de petición y registra en el sistema?			
2	¿Recibe de organismos de servicios descuentos a aplicar?			
3	¿Incorpora deducciones de Organismos de Servicios?			
4	¿Aplica auditoria de cálculo?			
5	¿Descarga archivos para separación de bancos?			
6	¿Envía reporte a la Dirección de Presupuesto del Gobierno del Estado?			
7	¿Envía información para impresión de cheques a la Dirección General de Recursos Humanos de la SEC?			
8	¿Genera, imprime y entrega reportes para pago de nómina?			
9	¿Entrega O.D.P. a Subdirección de Contabilidad Gubernamental de la SEC?			
10	¿Envío de reportes para Organismos de Servicios?			
11	¿Generación de respaldo de nómina?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	08-DGI-P06/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Generar respaldos de información, que garanticen la integridad y el acceso a la información.		
II.- ALCANCE		
Desde la realización del calendario de resguardo, hasta el resguardo de los medios utilizados para respaldar la información.		
III.- DEFINICIONES		
DGI: Dirección General de Informática. SEC: Secretaría de Educación y Cultura. SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora. Medios de Respaldos: Dispositivo donde se respalda la información, puede ser cinta magnética, DVD, CD, Disco Duro, Disco Extraíble. Script: Instrucciones que asignan unidades lógicas de servidores a respaldar y generan la transferencia de información de los servidores de aplicaciones y Web al servidor de respaldo.		
IV.- REFERENCIAS		
Reglamento interior de la SEC Manual de Organización de la Dirección General de Informática		
V.- POLITICAS		
1. El calendario de resguardo se realiza cada 6 meses, en base a los lineamientos establecidos por la alta dirección. 2. La Alta Dirección define que se realicen respaldos de información cada tercer día, (excepción de Domingo) los Martes, Jueves y Sábados de cada semana a excepción de fechas de recesos laborales, se nos define horario para inicio de respaldo estableciéndose a las 10:00 p.m. 3. Los respaldos de información se realizan en base al calendario de resguardo establecido. 4. La solicitud de restauración de un respaldo de información debe ser realizada por el analista del área afectada. 5. Los criterios para realizar los respaldos de Aplicaciones Web y Bases de Datos son establecidas con el área de desarrollo de sistemas. 6. Se realiza un respaldo histórico mensual del servidor de respaldos, el cual contempla la información que se generó hasta el último respaldo del mes, mismo que se resguarda en DVD y/o cinta magnética. 7. Se mantendrá dentro del servidor de respaldo en disco duro información de dos meses de los respaldos de información.		
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo	
08-DGI-P06-F01/Rev.00	Calendario de resguardo	
08-DGI-P06-F02/Rev.00	Bitácora de resguardo	
08-DGI-P06-I01/Rev.00	Instructivo para generar respaldos	
VII.- ANEXOS		
Clave de Anexo	Nombre	
08-DGI-P06-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo del Procedimiento del Resguardo de Información	

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones	<p>1. Elaboración de calendario de resguardo.</p> <p>1.1 Realiza la programación en el Calendario de resguardo de Información en base a políticas definidas.</p>	Calendario de Resguardo
02	Jefe de Departamento de Comunicaciones	<p>2. Realización del respaldo de información en servidor de respaldo.</p> <p>2.1 Crea carpetas para hospedar la información en servidor de respaldo.</p> <p>2.2 Elabora los scrips de respaldo que se utilizaran para el traspaso de información de servidores Web y aplicaciones al servidor de respaldos.</p> <p>2.3 Genera tareas programadas (en servidor de respaldos) para la ejecución de los mismos en base a las políticas definidas para generar respaldo de información en servidor y se ejecuta la tarea del respaldo.</p> <p>2.4 Verifica la realización de respaldos y registro en Bitácora.</p> <p>“Si el respaldo no se realizo correctamente”, pasa al punto 2.3</p> <p>“Si el respaldo no es histórico”, pasa al punto 5.</p>	Bitácora de Resguardo
03	Jefe de Departamento de Comunicaciones	<p>3. Generación de respaldos históricos en base a políticas definidas.</p> <p>3.1 Selecciona el medio para respaldar la información.</p>	

04	Jefe de Departamento de Comunicaciones	<p>4. Realización de respaldo histórico en medio de respaldo.</p> <p>4.1 Accesa al equipo, se introduce el medio de respaldo correspondiente con identificación de codificación y etiqueta.</p> <p>4.2 Accesa al programa para respaldar.</p> <p>4.3 Selecciona la información a respaldar del servidor de respaldo.</p> <p>4.4 Verifica la capacidad de la información a respaldar.</p> <p>4.5 Selecciona la capacidad máxima de la información a respaldar, con respecto a la capacidad de la unidad de respaldo.</p> <p>4.6 Inicia la copia de respaldo de información.</p> <p>4.7 Finaliza copia de respaldo de información.</p> <p>4.8 Verifica que el respaldo realizado, tenga la información completa y correcta.</p> <p>“Si no esta correcta la información y/o la capacidad total de la misma, se regresa al punto 4.3 del procedimiento”.</p>	
05	Jefe de Departamento de Comunicaciones	<p>5. Almacenamiento de medios de respaldo.</p> <p>Resguarda el medio donde se realizo el respaldo histórico en la bóveda de la Dirección General de Informática.</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de Comunicaciones
Ing. Eduardo Rafael Montenegro Izaguirre

Revisó:

Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P06/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Calendario de resguardo	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Electrónico	1 año	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	
02	Bitácora de resguardo	Jefe de Departamento de Comunicaciones	Electrónico	1 año	Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resguardo de Información de Servidores de Aplicaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P06/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Realiza la programación en el Calendario de resguardo de Información en base a políticas definidas?			
2	¿Crea carpetas para hospedar la información en servidor de respaldo?			
3	¿Verifica la realización de respaldos y registro en Bitácora?			
4	¿Verifica que el respaldo realizado, tenga la información completa y correcta?			
5	¿Resguarda el medio donde se realizo el respaldo histórico en la bóveda de la Dirección General de Informática?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Mantener en buenas condiciones el hardware (HD) y software (SW) de los equipos que integran las aulas de tecnología de las instituciones educativas del estado de sonora con una cobertura del 90%.

II.- ALCANCE

Instituciones educativas que cuenten con aula de tecnología en el estado de sonora.

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DGI: Dirección General de Informática.
DAT: Departamento de Aulas de Tecnología.
AT: Aula de Tecnología.
Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones.
Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología.
Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software.
Enlace: persona facultada para atender a los técnicos de AT en las escuelas y que deberá contar con sello y llaves de el AT y de la escuela.
SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SE (vigente)
Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente)
Procedimiento de Garantías Aulas de Tecnología (vigente)

V.- POLITICAS

1. Atención de acuerdos a una calendarización previa.
2. La atención estará sujeta a la disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.
3. Las instituciones educativas a visitar deberán contar con un enlace al momento de realizar el servicio, en caso contrario se levantará un acta de no prestación del servicio.
4. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo.
5. Los componentes del aula de tecnología que cuenten con garantía no deben presentar alteraciones en sus partes por personas ajenas a la DIN.
6. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a los mantenimientos de HD y SW de las aulas de tecnología.
7. Las brigadas de mantenimiento deberán atender 2 escuelas diarias. Es decir, la meta a cumplir para brigadas de Hermosillo son 10 mantenimientos, pero de 9 mantenimientos para brigadas comisionadas fuera de Hermosillo, considerando las distancias y los tiempos de traslado al lugar de la comisión.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

08-DGI-P07-F01/Rev.00

Recibo de reporte

08-DGI-P07-F02/Rev.00

Acta de no prestación de servicio

08-DGI-P07-F03/Rev.00

Recibo de equipo a reparación

08-DGI-P07-F04/Rev.00

Etiqueta de equipo a reparación

08-DGI-P07-F05/Rev.00

Revisión de vehículo

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo****Nombre**

08-DGI-P07-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Mantenimiento de Aulas de Tecnología

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	ADMINISTRADOR DE OPERACIONES	<p>1. Programación de visitas.</p> <p>1.1 Programa visita a las Aulas de Tecnología.</p> <p>“Llegada la fecha para la visita”</p> <p>“Si el trabajo no es foráneo pasa al punto 3”</p>	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
02	ADMINISTRADOR	<p>2. Gestión de vehículos y viáticos.</p> <p>2.1 Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos.</p> <p>2.1.1 Realiza estimación del kilometraje a recorrer para solicitar oficio de gasolina.</p> <p>2.1.2 Envía los oficios de gasolina a la Subdirección General de Vehículos y Combustibles para su autorización.</p> <p>“Autorizados los oficios de gasolina”</p> <p>2.2 Elabora el informe de comisión.</p> <p>2.2.1 Envía los oficios de comisión a la Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones para su autorización.</p> <p>“Autorizados los oficios de comisión”</p> <p>2.3 Envía los oficios de gasolina y comisión a la Dirección General de Administración y Finanzas para la elaboración de cheques.</p> <p>“Elaborados y entregados los cheques”</p> <p>2.4 Entrega los vehiculos a las Brigadas.</p> <p>2.5 Entrega la programación para brindar el mantenimiento y los avisos de comisión a las Brigadas.</p>	<p>Revisión de Vehículo</p> <p>Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico</p>
03	BRIGADISTA	<p>3. Revisión de herramientas y material de trabajo.</p> <p>3.1 Revisa las herramientas y material de trabajo que se requerirán para llevar a cabo el mantenimiento al AT.</p>	

<p>04</p>	<p>BRIGADISTA</p>	<p>4. Realización del Mantenimiento a las Aulas de Tecnología.</p> <p>4.1 Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.</p> <p>4.1.1 Identifica a la directiva o enlace de la institución y se presenta.</p> <p>4.1.2 Solicita la llave del A.T. y procede a su apertura.</p> <p>“Si no se localiza a ninguna persona y/o no puede ser abierta el A.T.”</p> <p>4.1.3 Levanta el acta de no prestación del servicio y pasa al punto 5.</p> <p>4.2 Verifica el funcionamiento de todos los equipos del A.T. Lo cual consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrir equipos. - Limpiar gabinetes, monitores, teclados y ratones con espuma limpiadora para equipo electrónico. - Rociar spray antiestático a las tarjetas del gabinete. - Prender los equipos y reinstalar el sistema operativo actualizado. <p>“Si los equipos funcionan pasa al punto 4.3”</p> <p>4.2.1 Repara en el A.T. aquellos equipos que se encuentren dañados.</p> <p>“Si los equipos se pudieron reparar, pasa al punto 4.3”</p> <p>4.2.2 Resguarda los equipos para llevarlos al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología.</p> <p>4.2.3 Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología.</p> <p>4.2.4 Si el equipo no cuenta con garantía se dejara en el aula y se levantara un Recibo de Equipo en Reparación y/o sustitución en sitio</p> <p>4.2.5 Se genera etiqueta para identificación del equipo en reparación y/o sustitución en sitio</p> <p>“Si se han realizado la identificación de los equipos en Garantía y en Reparación y/o sustitución en sitio pasar al punto 4.4</p> <p>4.3 Cierra los equipos.</p> <p>4.4 Revisa que todos los equipos cuenten con Internet y red.</p> <p>4.4.1 Verifica la red local e Internet</p> <p>“Si no existen problemas con la red pasa al</p>	<p>Acta de No Prestación del Servicio</p> <p>Recibo de Equipo a Reparación</p> <p>Etiqueta de Equipo a Reparación</p>
-----------	-------------------	---	---

		<p>punto 4.6”</p> <p>4.4.1.1 Verifica ruteador, tarjetas de red, grupos de trabajo y nombres de los equipos.</p> <p>4.4.1.2 Verifica las conexiones al MODEM.</p> <p>4.4.1.3 Verifica el MODEM del proveedor del servicio.</p> <p>“Si no se soluciona el problema y/o la falla es del servicio del proveedor”</p> <p>4.4.1.4 Levanta un reporte con el proveedor correspondiente y pasa al punto 4.2.2.</p> <p>4.5 Verifica el funcionamiento de los demás componentes que conforman el A.T.</p> <p>4.5.1 Si el equipo no cuenta con Garantía se dejara en el aula y se levantara un Recibo de Equipo en Reparación y/o sustitución en sitio</p> <p>4.5.2 Se genera etiqueta para identificación del equipo en reparación y/o sustitución en sitio</p> <p>4.6 Levanta un reporte del servicio otorgado que puede incluir los equipos llevados a garantía.</p> <p>4.7 Actualiza datos de la escuela.</p> <p>4.8 Solicita sello y firma del recibo de reporte al enlace del A.T</p>	
			Recibo de Reporte
05	BRIGADISTA	<p>5. Reintegración de Brigadas al D.A.T</p> <p>“Si no se transfirieron equipos a garantía pasa al punto 5.2”</p> <p>5.1 Entrega aquellos equipos dañados a Garantías.</p> <p>5.2 Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador.</p> <p>5.3 Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.</p>	<p>Etiqueta de Equipo a Reparación</p> <p>Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de Aulas
de Tecnología Ing. Jesús Ma.
Sabori Valenzuela

Revisó:

Director de Sistemas
Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
02	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
03	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
04	Recibo de Equipo a Reparación	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
05	Etiqueta de Equipo a Reparación	Brigadista	Papel	Hasta el momento de reparación del equipo	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
06	Recibo de Reporte	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P07/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Programa visita a las Aulas de Tecnología?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Elabora el informe de comisión?			
4	¿Verifica el funcionamiento de todos los equipos del A.T.?			
5	¿Repara en el A.T. aquellos equipos que se encuentren dañados?			
6	¿Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología?			
7	¿Revisa que todos los equipos cuenten con Internet y red?			
8	¿Verifica el funcionamiento de los demás componentes que conforman el A.T.?			
9	¿Levanta un reporte del servicio otorgado que puede incluir los equipos llevados a garantía?			
10	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Brindar la gestión de la garantía y solución de problemas técnicos a los equipos de las Aulas de Tecnología y Enciclomedias que no puedan repararse en los procedimientos de mantenimiento y soporte que cuenten con garantía vigente, con una cobertura total de los equipos recibidos.	
II.- ALCANCE	
Todos los equipos de cómputo pertenecientes a las aulas de tecnología.	
III.- DEFINICIONES	
<p>SEC: Secretaría de Educación y Cultura. SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora. DGI: Dirección General de Informática. DAT: Departamento de Aulas de Tecnología. AT: Aula de Tecnología. Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones. Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología. Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software. SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.</p>	
IV.- REFERENCIAS	
<p>Reglamento Interior de la SE (vigente) Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente) Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente) Procedimiento de Soporte Técnico a Componentes de Aulas de Tecnología (vigente)</p>	
V.- POLITICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para brindar garantía el equipo debe formar parte del programa aula de tecnología o enciclomedias que cuenten con garantía vigente. 2. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo. 3. Los componentes de los equipos de cómputo del aula de tecnología no deben presentar alteraciones en sus piezas por personas ajenas a la DIN. 4. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes o brigadistas con respecto a reparación del HW y SW. 	
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS	
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P08-F01/Rev.00	Recibo Entrega de Garantía
08-DGI-P08-F02/Rev.00	Recibo Envíos a Garantía
08-DGI-P08-F03/Rev.00	Etiqueta de Equipo Listo
08-DGI-P08-F04/Rev.00	Etiqueta de Equipo Dañado

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
08-DGI-P08-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo del Procedimiento de Garantías de Aulas de Tecnología.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	GARANTÍAS	<p>1. Recepción de equipo de cómputo.</p> <p>1.1 Recibe equipo de cómputo ya capturado en el sistema y etiquetado.</p> <p>“Si el equipo no tiene garantía y/o no necesita enviarse a garantía, pasa al punto 3”</p>	Etiqueta de Equipo a Reparación
02	GARANTÍAS	<p>2. Gestión de equipo de cómputo a garantía.</p> <p>2.1 Reporta el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía.</p> <p>“Si la empresa tiene garantía en sitio pasa, al punto 2.3”</p> <p>2.2 Remite el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía.</p> <p>2.2.1 Entrega el equipo de cómputo a la empresa.</p> <p>2.2.2 Entrega una copia del recibo de envío a garantía a la empresa.</p> <p>2.2.3 Espera respuesta de la empresa.</p> <p>2.2.4 Espera que la empresa encargada de la garantía acuda a la oficina a reparar el equipo.</p>	<p>Etiqueta de Equipo a Reparación</p> <p>Recibo de Envíos a Garantía</p>
03	GARANTIAS	<p>3. Transmisión de equipo de cómputo.</p> <p>3.1 Se cambia la etiqueta del equipo de cómputo a una etiqueta de equipo listo.</p> <p>3.2 Asigna un lugar para resguardar el equipo de cómputo.</p> <p>“En el momento que una brigada sea comisionada al lugar correspondiente al equipo de cómputo en garantía”</p> <p>3.3 Entrega el equipo de cómputo a la brigada correspondiente.</p> <p>3.4 Entrega el recibo de entrega para que sea firmado por la persona que reciba el equipo de cómputo.</p> <p>“Entregado el equipo de cómputo por las brigadas”</p>	Etiqueta de Equipo Listo o Etiqueta de Equipo Dañado
04	GARANTIAS	<p>4. Modificación del estatus en sistema.</p> <p>4.1 Recibe el recibo de entrega turnado a las brigadas.</p> <p>4.2 Cambia el estatus del equipo en el sistema.</p>	Recibo Entrega de Garantía
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de Aulas
de Tecnología Ing. Jesús Ma.
Sabori Valenzuela

Revisó:

Director de Sistemas
Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Etiqueta de Equipo a Reparación	Brigadista	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
02	Recibo de Envíos a Garantía	Garantía	Electrónico y/o Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
03	Etiqueta de Equipo Listo	Garantía	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
04	Etiqueta de Equipo Dañado	Garantía	Papel	Duración del proceso de garantía	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
05	Recibo Entrega de Garantía	Garantía	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Garantía de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P08/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Recibe equipo de cómputo ya capturado en el sistema y etiquetado?			
2	¿Reporta el equipo de cómputo a la empresa encargada de la garantía?			
3	¿Entrega el equipo de cómputo a la empresa?			
4	¿Se cambia la etiqueta del equipo de cómputo a una etiqueta de equipo listo?			
5	¿Entrega el equipo de cómputo a la brigada correspondiente?			
6	¿Cambia el estatus del equipo en el sistema?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	08-DGI-P09/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013
I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		
Brindar soporte oportuno a las aulas de tecnología, dejando funcionando los componentes en óptimas condiciones y entregar componentes procedentes de garantía, con una cobertura del 95%.		
II.- ALCANCE		
Instituciones educativas que cuenten con aula de tecnología en el estado de sonora.		
III.- DEFINICIONES		
SEC: Secretaría de educación y Cultura. SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora. DGI: Dirección General de Informática. DAT: Departamento de Aulas de Tecnología. AT: Aula de Tecnología. Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones. Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología. Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software. Enlace: persona facultada para atender a los técnicos de AT en las escuelas y que deberá contar con sello y llaves de el AT y de la escuela. SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.		
IV.- REFERENCIAS		
Reglamento Interior de la SE (vigente) Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente) Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente) Procedimiento de Garantías Aulas de Tecnología (vigente)		
V.- POLITICAS		
<ol style="list-style-type: none">1. Los maestros de aulas de tecnología a través del director del plantel son responsables de notificar a la Dirección General de Informática los problemas técnicos que se susciten al hacer uso del equipamiento de aulas de tecnología, para levantar el reporte correspondiente.2. Toda atención se basara en reporte solicitado vía correo electrónico, llamada telefónica, petición directa de administrador de operaciones, memorando y/o equipo listo en base de datos en modulo de garantía.3. La atención estará sujeta a la disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.4. Las instituciones educativas a visitar deberán contar con un enlace al momento de realizar el servicio, en caso contrario se levantara un acta de no prestación del servicio.5. Las instituciones educativas son responsables del respaldo de la información en los equipos de cómputo.6. Los componentes del aula de tecnología que tengan garantías vigentes, no deben presentar alteraciones en sus partes por personas ajenas a la DIN.7. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a soporte de HW y SW de las aulas de tecnología y entrega de equipo de cómputo reparado.8. Las brigadas de soporte técnico deberán atender 3 reportes diarios. es decir, la meta a cumplir para brigadas de hermosillo son 15 soportes y de 12 soportes mínimo para brigadas fuera de hermosillo, considerando las distancias y los tiempos de traslado al lugar de la comisión.		
VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS		
Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo	
	N/A	

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo
08-DGI-P09-A01/Rev.00

Nombre
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte Técnico de
Aulas de Tecnología

06	BRIGADISTA	<p>6. Realización del Soporte Técnico a las Aulas de Tecnología.</p> <p>6.1 Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.</p> <p>6.1.1 Identifica a la directiva o enlace de la institución y se presenta.</p> <p>6.1.2 Solicita la llave del A.M. y procede a su apertura.</p> <p>“Si no se localiza a ninguna persona y/o no puede ser abierta el A.T.”</p> <p>6.1.3 Levanta el acta de no prestación de servicio y pasa al punto 7. “Si no se entregaran componentes pasa al punto 6.2”</p> <p>6.1.4 Entrega los componentes en garantía.</p> <p>6.1.5 Verifica su funcionamiento en el A.T. “Si los componentes funcionan pasa al punto 6.2”</p> <p>6.1.6 Levanta la observación correspondiente.</p> <p>6.2 Verifica el funcionamiento de todos los componentes del A.T.</p> <p>“Si los componentes funcionan pasa al punto 6.3”</p> <p>6.2.1 Repara en el A.T. aquellos componentes que se encuentren dañados. “Si no es posible repararlos en el A.T.”</p> <p>6.2.2 Resguarda los componentes con garantía vigente para llevarlos al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología</p> <p>6.2.3 El resto de componentes se dejan etiquetados como reparación y/o sustitución en sitio.</p> <p>6.2.4 Etiqueta el equipo para trasladarlo al Departamento de Garantías de las oficinas de Aula de Tecnología.</p> <p>6.3 Revisa que todos lo equipos cuenten con Internet y red.</p> <p>6.4 Actualiza datos de la escuela.</p> <p>6.5 Actualiza inventario de los componentes del A.T. (Quitar)</p> <p>6.6 Solicita sello y firma del recibo de reporte al enlace del A.T.</p>	<p>Acta de No Prestación de Servicio</p> <p>Recibo de Entrega de Garantía</p> <p>Recibo de Equipo a Reparación</p> <p>Etiqueta de Equipo a Reparación</p>
----	------------	--	---

07	BRIGADISTA	<p>7. Reintegración de Brigadas al D.A.T</p> <p>“Si no se transfirieron equipos a garantía pasa al punto 7.2”</p> <p>7.1 Entrega aquellos equipos dañados. 7.2 Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador. 7.3 Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.</p>	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de Aulas
de Tecnología Ing. Jesús Ma.
Sabori Valenzuela

Revisó:

Director de Sistemas
Operativos y Comunicaciones
Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática
Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P09/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Recibo de Reporte	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
02	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
03	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
04	Recibo de Entrega de Garantía	Garantía	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
05	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
06	Recibo de Equipo a Reparación	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
07	Etiqueta de Equipo a Reparación	Brigadista	Papel	Hasta el momento de reparación del equipo	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte Técnico de Aulas de Tecnología	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P09/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Captura reporte para programar visita?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Entrega el equipo de cómputo a la empresa?			
4	¿Elabora el informe de comisión?			
5	¿Entrega los componentes a la Brigada correspondiente?			
6	¿Verifica el funcionamiento de todos los componentes del A.T.?			
7	¿Repara en el A.T. aquellos componentes que se encuentren dañados?			
8	¿Revisa que todos lo equipos cuenten con Internet y red?			
9	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 05/03/2013

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar mantenimiento y soporte preventivo a equipos de Enciclomedia Fase ASA en escuelas del Estado.

II.- ALCANCE

A todas las instituciones educativas que cuenten con equipamiento de enciclomedia fase asa en el Estado de Sonora

III.- DEFINICIONES

SEC: Secretaría de educación y Cultura.
SEES: Servicios Educativos del Estado de Sonora.
DGI: Dirección General de Informática.
DAT: Departamento de Aulas de Tecnología.
AT: Aula de Tecnología.
Software (SW): Contenido de programas y aplicaciones.
Hardware (HW): Parte física tangible de los equipos del aula de tecnología.
Sistema Operativo (SO): Conjunto de programas o software.
SICAT: Sistema Integral de Control de Aulas de Tecnología.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior de la SEC (vigente)
Manual de Organización de la Dirección General de Informática (vigente)
Procedimiento de Mantenimiento a Aulas de Tecnología (vigente)

V.- POLITICAS

1. Atención de acuerdo a una calendarización previa para mantenimiento y de soporte técnico de acuerdo a reportes.
2. La atención estará sujeta a disponibilidad de recursos por parte de la dirección general de administración y finanzas.
3. Se brindara mantenimiento completo a Enciclomedias Tipo ASA una o mas veces por año y se atenderán los reportes de fallas que se originen durante el ciclo escolar.
4. Los maestros de aulas con Enciclomedia Fase ASA a través del director del plantel son responsables de notificar a la dirección general de informática los problemas técnicos que se susciten al hacer uso del equipamiento de enciclomedia.
5. La identificación del producto no conforme, en caso de que exista, se derivará de supervisiones y/o quejas de los clientes con respecto a los soportes y mantenimientos brindados.
6. La brigada de mantenimiento de Enciclomedias Tipo ASA, deberá atender 18 aulas por semana en hermosillo o un mínimo de 7 escuelas atendidas, en el resto del estado deberá atender 16 aulas o 6 escuelas atendidas como mínimo.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
08-DGI-P10-F01/Rev.00	Reporte Equipos Enciclomedia
08-DGI-P10-F02/Rev.00	Reporte por Aula Enciclomedia

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo
08-DGI-P10-A01/Rev.00

Nombre
Diagrama de Flujo del Procedimiento de Soporte y
Mantenimiento Enciclomedias Tipo ASA

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
01	ADMINISTRADOR DE OPERACIONES	<p>1. Programación de visitas.</p> <p>1.1 Programa visita a las Aulas con Enciclomedia.</p> <p>“Llegada la fecha para la visita”</p> <p>“Si el trabajo no es foráneo pasa al punto 3”</p>	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico
02	ADMINISTRADOR	<p>2. Gestión de vehículos y viáticos.</p> <p>2.1 Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos.</p> <p>2.1.1 Realiza estimación del kilometraje a recorrer para solicitar oficio de gasolina.</p> <p>2.1.2 Envía los oficios de gasolina a la Subdirección General de Vehículos y Combustibles para su autorización.</p> <p>“Autorizados los oficios de gasolina”</p> <p>2.2 Elabora el informe de comisión.</p> <p>2.2.1 Envía los oficios de comisión a la Dirección de Sistemas Operativos y Comunicaciones para su autorización.</p> <p>“Autorizados los oficios de comisión”</p> <p>2.3 Envía los oficios de gasolina y comisión a la Dirección General de Administración y Finanzas para la elaboración de cheques.</p> <p>“Elaborados y entregados los cheques”</p> <p>2.4 Entrega los vehículos a las Brigadas.</p> <p>2.5 Entrega la programación y los avisos de comisión a las Brigadas para brindar el soporte y mantenimiento.</p>	<p>Revisión de Vehículo</p> <p>Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico</p>
03	BRIGADISTA	<p>3. Revisión de herramientas y material de trabajo.</p> <p>3.1 Revisa las herramientas y material de trabajo que se requerirán para llevar a cabo el soporte y mantenimiento al Aula con Enciclomedia.</p>	

04	BRIGADISTA	<p>4. Localización del aula con enciclomedía.</p> <p>4.1 Localiza y se traslada a la institución educativa correspondiente.</p> <p>4.1.1 Identifica las aulas con equipamiento enciclomedía.</p> <p>“Si el aula se encuentra disponible, pasa al punto 5”.</p> <p>4.1.2 Solicita al maestro reubicar la clase para brindar el servicio.</p> <p>“Si el aula pudo ser desocupada, pasa al punto 5”.</p> <p>4.1.3 Levanta el acta de no prestación del servicio y pasa al punto 6.</p>	Acta de No Prestación del Servicio
05	BRIGADISTA	<p>5. Realización del soporte y/o mantenimiento a las aulas.</p> <p>“Si es visita de Mantenimiento, pasa al punto 5.2”.</p> <p>5.1 Atiende problema que indica el reporte y pasa al punto 5.4.</p> <p>5.2 Procede al aspirado y limpieza de: mueble, equipo de enciclomedía, proyector y pizarra.</p> <p>5.3 Se Reinstala sistema operativo con programa de enciclomedía versión 2.0</p> <p>5.4 Revisa el correcto funcionamiento del equipo enciclomedía, impresora, proyector y pizarra.</p> <p>“Si no se encontró componente dañado, pasa al punto 5.7”</p> <p>“Si se detecta algún componente dañado”</p> <p>5.5 Repara o reemplaza si hay en existencia componente dañado.</p> <p>“Si se resolvió el problema, pasa al punto 5.7 “</p> <p>“Si el problema persiste”</p> <p>5.6 Se recoge componente para garantía, si es Reequipamiento SEC para garantía, se pasa al punto 5.8</p> <p>5.7 Alinea proyector y calibra pizarra</p> <p>5.8 Registra el reporte del servicio otorgado, solicitando sello y firma de recibido.</p> <p>5.9 Genera lista de componentes actualizada.</p>	<p>Recibo de Entrega de Garantía</p> <p>Reporte Equipos Enciclomedía</p> <p>Reporte Por Aula Enciclomedía</p>

06	BRIGADISTA	<p>6. Reintegración de brigadas a la D.A.T.</p> <p>“Si no se transfirieron componentes a garantía pasa al punto 6.2”</p> <p>“Si se recogieron componentes para garantía”</p> <p>6.1 Entrega componentes dañados a Garantías.</p> <p>6.2 Entrega vehículo, facturas y kilometraje final al Administrador.</p> <p>6.3 Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente.</p>	<p>Etiqueta de Equipo a Garantía</p> <p>Recibo de Reporte y/o Acta de No Prestación de Servicio</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Jefe de Departamento de Aulas de Tecnología Ing. Jesús Ma. Sabori Valenzuela

Revisó:

Director de Sistemas Operativos y Comunicaciones Ing. Ignacio Berumen Preciado

Aprobó:

Director General de Informática Ing. Joaquín García Romero

SIP-F02/REV.01

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.00	Fecha de elaboración: 05/03/2013 12:00:00a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Itinerario Mantenimiento Completo y Soporte Técnico	Administrador de Operaciones	Electrónico	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
02	Revisión de Vehículo	Administrador	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
03	Acta de No Prestación del Servicio	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
04	Reporte Equipos Enciclomedia	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	
05	Reporte por Aula Enciclomedia	Soporte Telefónico	Papel	1 año	Departamento de Operaciones de Aulas de Tecnología	

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de Educación y Cultura

Dirección General de Informática

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Soporte y Mantenimiento a Enciclomedias Tipo ASA	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 08-DGI-P10/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Programa visita a las Aulas con Enciclomedia?			
2	¿Procede al mantenimiento vehicular conforme al control de vehículos?			
3	¿Elabora el informe de comisión?			
4	¿Revisa el correcto funcionamiento del equipo enciclomedia, impresora, proyector y pizarra?			
5	¿Alinea proyector y calibra pizarra?			
6	¿Registra el reporte del servicio otorgado, solicitando sello y firma de recibido?			
7	¿Genera lista de componentes actualizada?			
8	¿Entrega los reportes y se asegura que estén capturados correctamente?			